

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

MARÇO DE 2021

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado, assim como um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv.

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de março de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 122 manifestações, assim distribuídas: 3 (três) Pedidos de Informação - Lei 12527-2011 (LAI), 7 (sete) reclamações e 112 (cento e doze) solicitações.

Manifestações por tipo



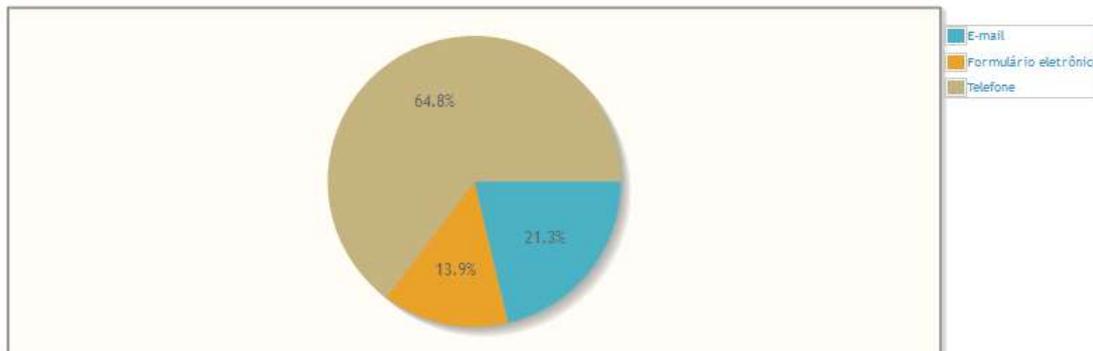
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)	3	2,46%
Reclamação	7	5,74%
Solicitação	112	91,80%
Total	122	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 79 (setenta e nove), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 26 (vinte e seis) por e-mail e 17 (dezessete) por formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



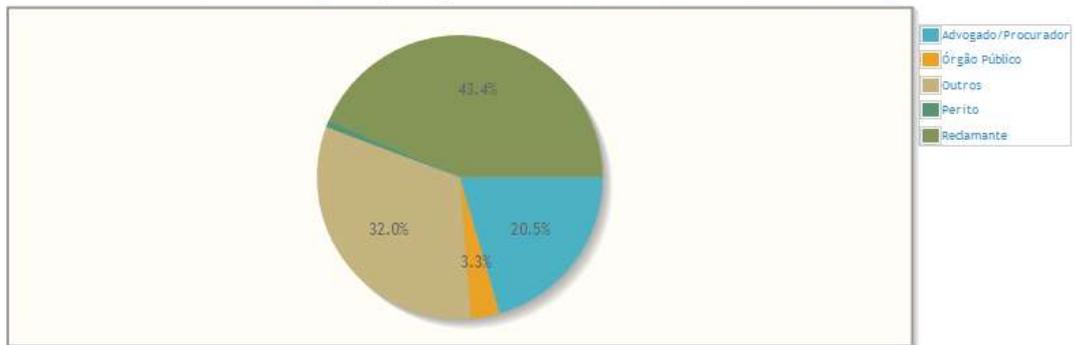
Canal	Quantidade	%
E-mail	26	21,31%
Formulário eletrônico	17	13,93%
Telefone	79	64,75%
Total	122	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

Os maiores demandantes no mês de março foi a categoria reclamante, num total de 53 (cinquenta e três), sendo a grande maioria solicitando consulta processual, seguidos de "outros", 39 (trinta e nove) - esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os que solicitam informações sobre estágio, concurso público de servidores, certidão de distribuições de ações trabalhistas, *jus postulandi*; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre CTPS e Seguro Desemprego, dentre outros casos - advogados, 25 (vinte e cinco), Órgão Público, 4 (quatro) e Perito, 1 (um), assim distribuídos:

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal



Relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	25	20,49%
Órgão Público	4	3,28%
Outros	39	31,97%
Perito	1	,82%
Reclamante	53	43,44%
Total	122	100,00%

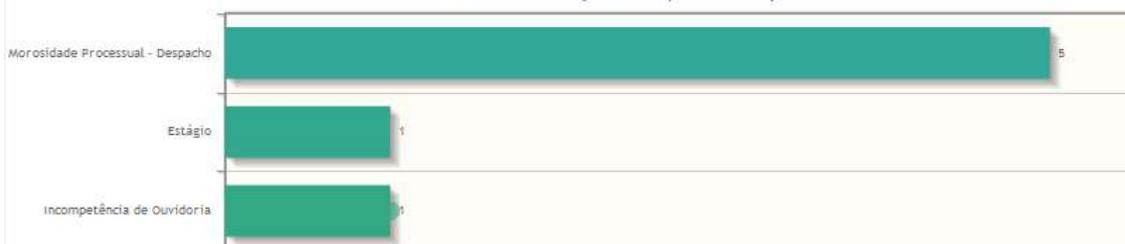
5. Pedido de Acesso à informações (Lei nº 12.527/2011): Assuntos mais utilizados

Assuntos das manifestações do tipo Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)

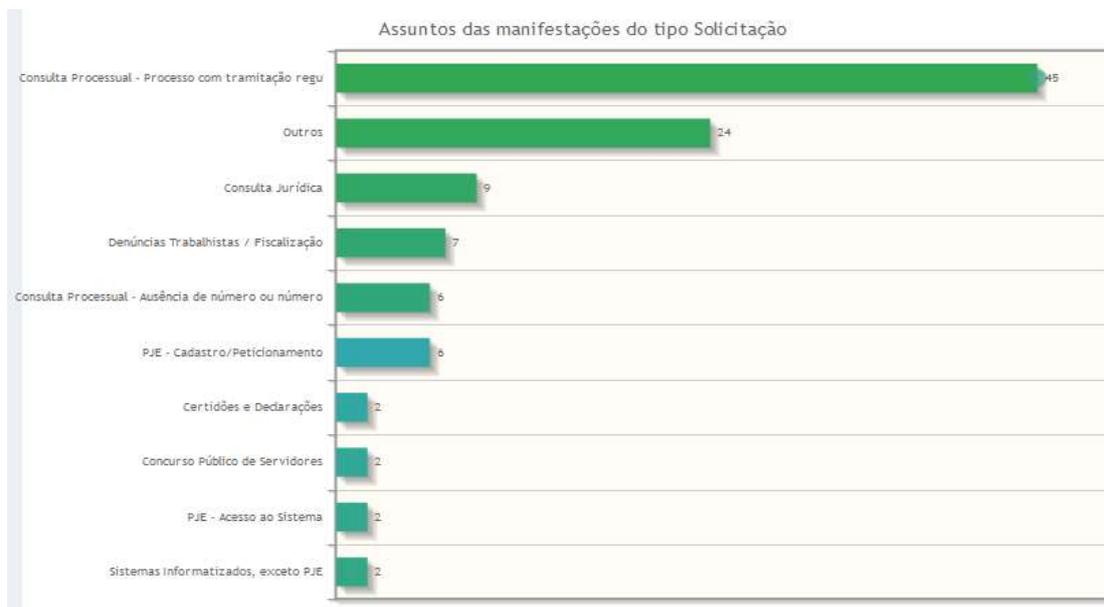


6. RECLAMAÇÃO: Assuntos mais utilizados

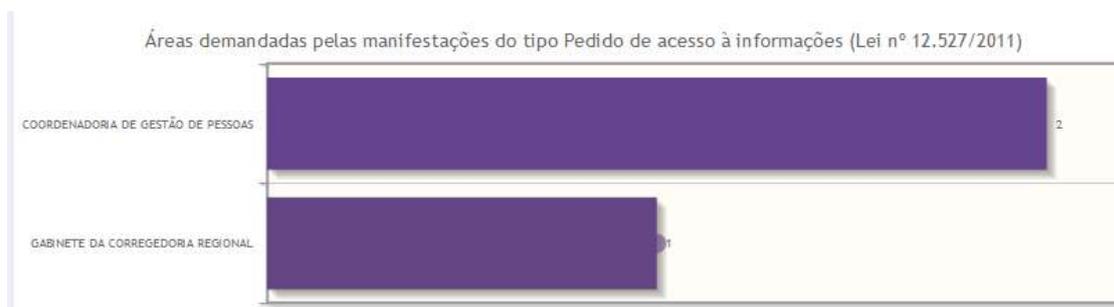
Assuntos das manifestações do tipo Reclamação



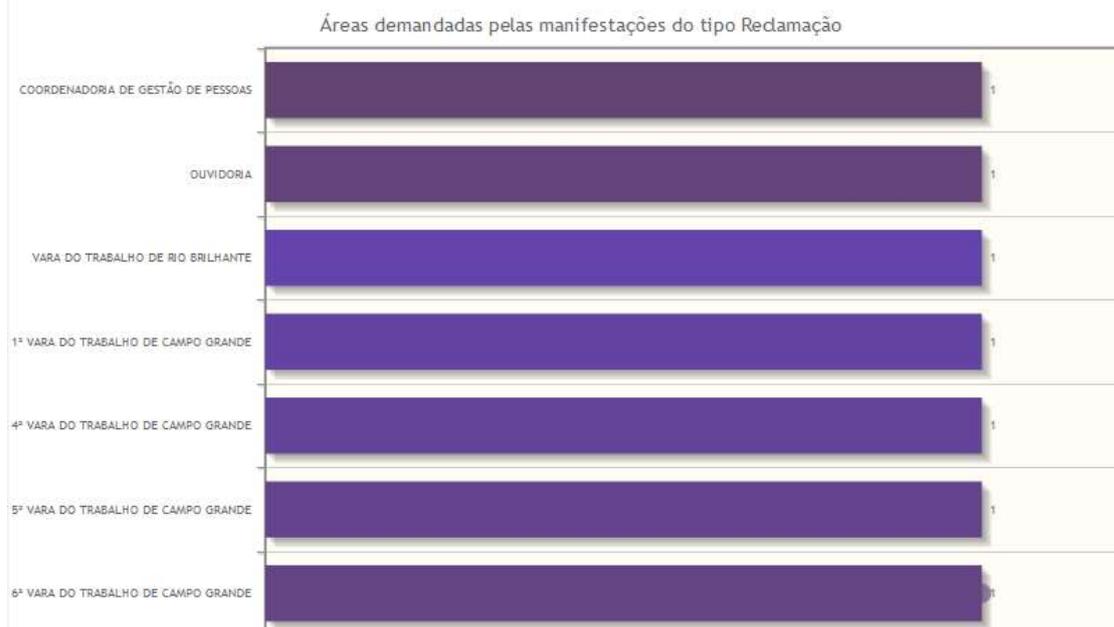
7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - Pedido de Acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - RECLAMAÇÃO



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO



11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi de 2 (dois) dias.



12. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 122 manifestações recebidas, todas foram resolvidas, sendo que 110 (cento e dez) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 12 (doze) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

O maior número de providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que todas as manifestações recebidas no mês de março foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito e arquivadas nesta Ouvidoria, conforme tabela:

Resolução	Quantidade	%
Solucionada	12	9,84%
Solucionada de imediato	110	90,16%
Total	122	100,00%

13 . QUADRO RESUMO (MARÇO- 2021):

RESUMO - MÊS DE MARÇO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	25	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio		E-mail	26	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações	3	Formulário eletrônico	17	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	7	Formulário Impresso		Órgão Público	4	Solucionada	12
Solicitação	112	Ouvidoria do CNJ		Outros	39	Solucionada de imediato	110
Sugestão		Pessoalmente		Perito			
		Telefone	79	Reclamado	1		
				Reclamante	53		
				Servidor			
TOTAL	122	TOTAL	122	TOTAL	122	TOTAL	122